



Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration Baden-Württemberg

📅 06.04.2020

DIGITALISIERUNG

Land bietet digitale Hilfe in der Krise



00:00



Regierung und Verwaltung müssen für die Menschen erreichbar sein. Mit dem Chatbot COREY und dem universellen Antragsprozess auf service-bw bietet das Land den Bürgerinnen und Bürgern sowie Verwaltungen digitale Hilfe in der Krise.

„In der Corona-Pandemie stellen sich die Bürgerinnen und Bürgern viele Fragen: Die müssen schnell und zuverlässig beantwortet werden. Auch Erledigungen bei Behörden müssen noch möglich sein, obwohl viele Rathäuser und Ämter ihre Pforten für Besucher schließen mussten. Als Land bieten wir jetzt den Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung zwei weitere digitale Hilfsmittel in Zeiten der Krise. Die wichtigsten Fragen rund um das Corona-Virus und die Maßnahmen der Regierung beantwortet der Chatbot COREY auf den Webseiten des Landes. Zudem bieten wir den Kommunen auf ‚service-bw‘ eine Möglichkeit, Anträge von Bürgerinnen und Bürgern rund um die Uhr elektronisch und sicher entgegenzunehmen. Gerade in Krisenzeiten müssen Regierung und Verwaltung für die Menschen

erreichbar sein. Dabei helfen unsere digitalen Angebote“, sagte Innen- und Digitalisierungsminister [Thomas Strobl](#).

Chatbot COREY steht Rede und Antwort

Die Pandemie und ihre Folgen sorgen für Verunsicherung und die Bürgerinnen und Bürger beschäftigen viele Fragen rund um COVID-19 sowie die Maßnahmen, die die Landesregierung notwendigerweise treffen musste. Täglich erreichen allein die Landesministerien tausende Anfragen per Telefon, E-Mail oder in den sozialen Medien. „Die Kolleginnen und Kollegen in allen Häusern beantworten die Fragen mit großem Engagement. Herzlichen Dank für diesen Einsatz! Mit dem [Chatbot COREY](#) wollen wir sie unterstützen und für die Menschen noch besser erreichbar sein. Denn die Bürgerinnen und Bürger können sich ab heute rund um die Uhr, sieben Tage die Woche an COREY wenden und erhalten umgehend eine Antwort auf die drängendsten Fragen zu COVID-19, unserer Rechtsverordnung, den Soforthilfen und vielem mehr“, erklärte Digitalisierungsminister Thomas Strobl.

Der vom kommunalen IT-Dienstleister [Komm.ONE](#) entwickelte Chatbot wird über das [Landesportal](#) sowie weitere Ministeriumsseiten erreichbar sein und landesweit Auskünfte zu Fragen rund um das Corona-Virus SARS-CoV-2 geben. „Wie hoch ist die Zahl der Infizierten in Baden-Württemberg?“ oder „Welche Läden müssen schließen?“: COREY kennt die Antwort und nennt die Quelle. Das Frage- und Antwortsystem beruht auf Methoden der künstlichen Intelligenz. Mit jeder gestellten Frage lernt der Chatbot dazu und antwortet im Laufe der Zeit immer besser. Nutzerinnen und Nutzer können den Lernprozess zudem unterstützen, indem sie COREYs Antworten bewerten. Die Inhalte des Chatbots werden unter Federführung des Ministeriums für Inneres, Digitalisierung und Migration gesammelt und in eine umfangreiche Wissensdatenbank eingepflegt. Um das Antwortverhalten weiter zu verbessern, werden die Inhalte regelmäßig ergänzt und aktualisiert.

Beim Chatbot handelt es sich um eine Variante des umfassenderen digitalen Auskunftssystems ORTENA, das auf Basis des Landesförderprogramms „Future Communities“ gemeinsam von [Komm.ONE](#) und dem [Ortenaukreis](#) entwickelt wurde. COREY soll neben den landesweit einheitlichen Inhalten zukünftig auch regionalspezifische Auskünfte geben können. Einige Gesundheitsämter haben bereits angekündigt, dass sie den Chatbot ebenfalls einsetzen und mit Informationen hinterlegen wollen.

Universeller Antragsprozess auf service-bw

Aufgrund der Ansteckungsgefahr mussten auch viele Behörden ihre Pforten für Besucher schließen. Die Bürgerinnen und Bürger haben daher nur eingeschränkt Möglichkeit, den persönlichen Kontakt mit den Behörden aufzunehmen. Häufig genutzte Kanäle wie Telefon und E-Mail stoßen zunehmend an ihre Grenzen. Mit einem neuen universellen Antragsprozess auf der zentralen Serviceplattform [service-bw](#) wird Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen das elektronische Einreichen eines Antrags über einen sicheren Übertragungsweg ermöglicht – ohne dafür in eine Behörde gehen zu müssen. Der Prozess kann von den Kommunen für jede beliebige Verwaltungsleistung auf „service-bw“ angeboten werden. Nach einer ersten Pilotphase ist er mittlerweile bei mehr als 30 Kommunen im Einsatz.

„Die Bürgerinnen und Bürgern erwarten von einer Verwaltung auch in Krisenzeiten, dass sie sich um ihre Anliegen kümmert. Dazu gehört auch das tägliche Geschäft, wie die Meldung eines Umzugs oder die Geburt eines Kindes. Die Welt steht auch in Zeiten einer Pandemie nicht ganz still“, sagte Digitalisierungsminister Thomas Strobl. „In kürzester Zeit haben wir daher einen universellen Antragsprozess auf ‚service-bw‘ entwickelt. Bürgerinnen und Bürger können digital und sicher verschiedenste Anträge übermitteln und die Kommunen werden gleichzeitig bei ihrer täglichen Arbeit unterstützt. Auch hier zeigt sich: Digital hilft in der Krise.“

Der Universalprozess wurde gemeinsam mit der BITBW und im engen Austausch mit den Kommunalen Landesverbänden, dem kommunalen IT-Dienstleister Komm.ONE sowie der Seitenbau GmbH, dem Entwickler der landeseigenen E-Government-Plattform „service-bw“, entwickelt. Gemeinsam mit mehreren Partnerkommunen wurde der Prozess getestet und die Identifizierung mit der eID (elektronischer Personalausweis) integriert. Bürgerinnen und Bürgern können den Antrag mit Hilfe der eID elektronisch und trotzdem rechtssicher unterschreiben. In den nächsten Wochen wird das Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration den Prozess weiterentwickeln, damit auch anfallende Kosten online bezahlt werden können.

[Kommunen, die den Universalprozess bereits einsetzen.](#)